

MÉDIATION ET SAMU SOCIAL

0 800 155 155
Mode d'emploi

L'Agence municipale de médiation a été réorganisée en ce début d'année pour faire face à la demande des habitants et s'engager plus avant auprès des plus démunis. L'ancienne AMTPU a non seulement changé de nom, symboliquement, mais aussi recentré ses missions autour de ses équipes de médiateurs de jour et d'éducateurs de rue et, grâce à une convention signée avec l'Etat, une toute nouvelle équipe de terrain chargée du Samu social, auprès des sans-abri. Ces professionnels très motivés sont devenus des maillons de la chaîne de solidarité mise en place par la municipalité pour mieux vivre tous ensemble, dans notre ville. Un numéro vert (appel gratuit) est à votre disposition : le 0 800 155 155.

Dossier : Véronique Leclerc - Photos : Bruno Derbord



TROIS QUESTIONS À…

Gérard Nébas

adjoint au Maire délégué à la tranquillité publique



Bruno Derbord

Gérard Nébas, deuxième adjoint au Maire délégué à la tranquillité publique.

Vivre à Niort : Quels sont les pouvoirs du Maire en matière de tranquillité et de sécurité publiques ?
Gérard Nébas : *Soyons clairs : la sécurité est du ressort de l'Etat et de son représentant dans le département, le Préfet, qui dispose pour faire régner l'ordre de la police nationale. En revanche, nous, élus municipaux, nous pouvons intervenir sur ce que nous appelons la "tranquillité publique" c'est-à-dire sur le climat qui règne dans notre ville entre tous nos concitoyens. Notre action est donc centrée sur les conflits de voisinage et le bruit dans la ville. Et non sur les délits et autres faits graves qui sont, je le rappelle, gérés par la police et la justice.*

VAN : La municipalité avait créé l'Agence municipale de tranquillité publique urbaine (AMTPU) qui vient d'être entièrement réorganisée. Pourquoi ?
G. Nébas : *La médiation sociale est une mission nouvelle et nous avions été des précurseurs, à Niort, en la matière. Avec notre expérience, nous nous sommes rendu compte qu'il nous fallait recentrer nos activités et les rendre plus "lisibles" pour les Niortais. Le changement de nom de l'AMTPU est symbolique : en devenant tout simplement "Agence municipale de médiation", nous avons voulu que l'action de nos médiateurs soit plus parlante. Ce changement de nom s'est accompagné d'une nouvelle organisation : notre équipe de médiateurs s'est professionnalisée et ne restent parmi nous que les plus motivés qui ont reçu une formation en plus de leur solide expérience de terrain.*

VAN : Quelles sont aujourd'hui les missions des médiateurs ?
G. Nébas : *Leur rôle consiste à aider les habitants à mieux vivre ensemble en réglant avec eux les conflits de voisinage, en réapprenant à certains les règles de vie commune, en renouant le dialogue avec certaines personnes qui ont perdu les notions de vie en société. C'est une mission complexe et très difficile vous savez, un métier nouveau qui n'est pas encore codifié très précisément. L'Agence municipale de médiation compte également les éducateurs de rue qui interviennent auprès des personnes les plus en difficultés. Et depuis le 1er novembre, nous avons aussi signé avec l'Etat une convention pour créer une équipe de "veille sociale" qui œuvre aux côtés du Samu social : nous avons monté une équipe mobile qui est sur le terrain auprès des SDF et de toutes les personnes qui se retrouvent à la rue. Comment pourrait-on dormir tranquille en redoutant que quelqu'un puisse mourir de froid dans notre ville ? C'est un peu le premier maillon d'une grande chaîne auprès des publics les plus fragiles, aux côtés des travailleurs sociaux.* ■

Un nouveau nom

L'AMTPU (Agence municipale de la tranquillité publique urbaine) a vécu. Elle vient de se transformer en "Agence municipale de médiation". Un nouveau nom beaucoup plus simple. Et symbolique de la volonté farouche de l'Agence de rendre son action plus lisible et plus évidente auprès de nous tous. Il faut préciser que la médiation sociale est encore un domaine d'action neuf et que l'AMTPU niortaise avait été créée à un moment où peu d'exemples en France pouvaient nous servir de référence. L'Agence est une régie à autonomie financière qui associe en son Conseil d'exploitation tous les intervenants du domaine de la tranquillité et de la sécurité publiques et du social : Opac, Dipas, police nationale et police municipale, Ddass, Protection judiciaire de la jeunesse… Sans oublier des conseillers municipaux niortais, de la majorité comme de l'opposition. Soit au total près de 30 personnes ou organismes différents sous la présidence du Maire ou de son représentant, son adjoint délégué Gérard Nébas.

Les missions de l'Agence

Les missions de l'Agence municipale de médiation sont désormais celles-ci :

- La médiation sociale, assurée par l'équipe de jour des médiateurs (lire article page 14), tous les jours de la semaine, de 10h à 19h.
- La veille sociale, dans le cadre d'une convention signée avec l'Etat, est assurée par une équipe du Samu social chargée de tourner tous les soirs de l'hiver dans les rues de Niort (lire page 13) à la rencontre des sans-abri et autres personnes dans le besoin.
- Il y a également l'équipe des éducateurs de rue du centre-ville, installée rue du Mûrier, qui travaille auprès des personnes en rupture de ban et qui est chargée de les aider à s'inscrire dans un projet de vie et envisager une réinsertion dans la société.
- Enfin, l'Agence est en train de structurer son équipe d'éducateurs du quartier du Clou-Bouchet qui comprendra trois personnes au 25 de la rue Henri Sellier, et sera plus particulièrement chargée d'accueillir les jeunes adultes.

Samu *social*



Bruno Derbord

La "veille sociale" auprès des sans-abri et autres personnes à la rue a été mise en place le 1er novembre dernier.

Bruno Derbord

L'équipe de veille sociale visite aussi régulièrement les squatts pour apporter de l'aide à leurs occupants.

Une convention a été signée avec l'Etat le 1er novembre dernier pour aider les sans-abri en ces périodes de froid. Très préoccupée par le sort des plus démunis, la municipalité a souhaité mettre en place une équipe de terrain, chargée du Samu social en partenariat avec le 115 de l'hôpital et la Ddass. Son rôle : aller tous les soirs de l'hiver à la rencontre des personnes dans la rue ou dans des squatts. Ou même d'éventuelles victimes de violences (conjugales ou autres) qui se retrouvent expulsées de leur domicile. Jusqu'au 31 mars au moins – comme le prévoient les textes – deux équipes de deux agents se relaient pour sillonner la ville : ils proposent boissons chaudes, nourriture, couvertures et accompagnent si elles le souhaitent les personnes vers des structures d'accueil comme le Foyer de la Colline. Forts d'une solide expérience, Gérard Bonnet et Nathalie Ingrand, deux des membres de l'équipe (les deux autres sont en cours de recrutement), travaillent tous les jours de 18h à 1 heure, y compris le week-end en période de grand froid. ■

Conseil local de *sécurité*

Depuis la mi-décembre, l'Agence municipale de médiation, et en particulier son directeur, Edouard Giraud, sont devenus les référents du tout nouveau Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance, présidé par le Maire de Niort. Une instance de concertation qui réunit tous les acteurs de la prévention et de la sécurité, qu'il s'agisse de prévention sanitaire (lutte contre l'alcoolisme, la drogue…) ou de prévention à la délinquance (services pénitenciers, DDJS, Mipe…). Un conseil restreint d'une dizaine de membres (dont le Préfet ou son représentant, le Maire et le Procureur) se réunit tous les deux mois pour faire un état des lieux précis de la situation à Niort. ■

Le 0800 155 155 *(appel gratuit)*

A la faveur de sa toute récente réorganisation, l'Agence municipale de prévention a non seulement recentré ses missions (lire page 12) mais aussi son champ d'intervention : les médiateurs de rue interviennent désormais exclusivement en journée, avec toutefois des horaires décalés selon les saisons (plus tardivement l'été). Il est en effet apparu que les interventions de nuit, jusqu'ici pratiquées du temps de l'AMTPU, étaient toujours ou presque du ressort de la police. Ou du Samu social d'où la création récente d'une équipe de terrain spécifique (lire ci-dessus). Vous pouvez donc faire le numéro vert (appel gratuit) de la médiation de 8h30 à 1 heure du matin, tous les jours sauf le week-end. Contact : 0 800 155 155. Sachez enfin que l'Agence est située face à la Poste, où se trouvait autrefois l'Office de tourisme. ■



Bruno Derbord

Cécile et Mustapha, deux des jeunes médiateurs de jour, à l'écoute d'une habitante désemparée.

RENCONTRE



Bruno Derbord

L'équipe des médiateurs de jour : plus motivée que jamais.

Médiateurs sociaux, un nouveau métier

Neuf jeunes médiateurs sociaux forment désormais l'équipe de jour de l'Agence municipale de médiation. Avec une solide expérience de terrain et une formation toute neuve. Une mission aussi complexe que riche sur le plan humain.

Sandra, Mustapha, Benjamin et les autres sont jeunes. Et vraiment très motivés. Deux conditions absolues pour se lancer dans le métier qu'ils exercent désormais depuis quelques années. Avec passion, fougue, conviction mais non sans raison, aussi. Sandra et ses copains sont souvent amenés à expliquer ce qu'ils font, que ce soit auprès de leurs amis, de leurs parents ou bien des habitants qu'ils vont tous les jours rencontrer. "Médiateurs sociaux", un nouveau métier qu'il n'est pas facile de cerner mais qu'ils défendent avec ardeur…

"*La médiation sociale, cela consiste à résoudre des conflits entre les personnes en aidant les gens à trouver des solutions d'entente*" résume Benjamin. "*Nous intervenons à titre préventif avant que les conflits ne prennent des proportions dangereuses ou que les gens en viennent à ne plus se supporter !*" ajoute Mustapha, le plus âgé des neuf médiateurs qui constituent l'équipe de jour de l'Agence municipale de médiation. Il précise : "*Je savais depuis toujours que je voulais faire un travail de terrain, auprès des gens, quelque chose de très concret. J'ai d'abord travaillé à l'hôpital et dans des maisons de retraite. Comme je connaissais bien le quartier du Clou-Bouchet, j'ai été recruté comme adulte-relais il y a quatre ans*" explique Mustapha.

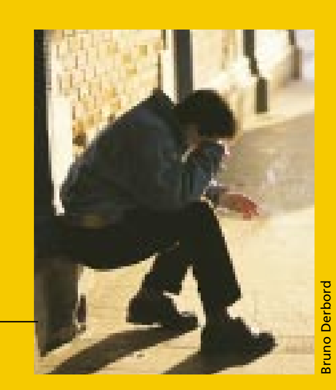
Embauchés pour la plupart comme "emplois jeunes" ou "adultes-relais" dès que la municipalité avait mis sur pied son dispositif, il y a cinq ans, les jeunes médiateurs ont commencé par user leurs semelles dans les rues du centre-ville ou des quartiers. "*Nous n'avons pas de secteur qui nous soit dévolu à chacun*, précise Sandra. *Mais nous intervenons surtout là où il y a le plus d'habitants, c'est logique, qu'il s'agisse du centre-ville ou des quartiers où il y a beaucoup de logements collectifs.*" Soit à la demande d'une personne qui sollicite leur aide en téléphonant à l'Agence de médiation, soit au cours de leur "tournée" quotidienne.

Les médiateurs sont amenés à intervenir dans des cas très différents : les classiques conflits entre voisins pour des nuisances sonores, une télé toujours trop forte, un chien qui aboie constamment, des relations insupportables entre voisins d'un même pas de porte… Soit pour des choses plus graves lorsqu'ils sont les premiers à découvrir une adolescente en fugue ou une mère désemparée dont les enfants sont battus. "*Nous ne sommes pas des travailleurs sociaux mais nous sommes parfois les premiers témoins de certaines détresses. Auprès de ceux qui n'osent pas s'adresser à une autorité et qui se confient à nous. Notre rôle consiste alors à passer le relais en douceur au bon interlocuteur qui pourra aider ces personnes. Et de les accompagner au bon endroit*" ajoute Sandra.

Compte tenu de la grande diversité des cas auxquels ils sont confrontés, les médiateurs essaient de travailler le plus possible en tandem. "*Un gars, une fille, car nous sommes complémentaires*" explique Benjamin. "*Une femme battue préfèrera parler à l'une de nous tandis que dans certains cas plus durs, la présence d'un collègue est nécessaire*, précise Cécile. *Mais pas question de nous interposer dans une bagarre, nous ne sommes pas armés pour cela. Nous sommes parfois contraints d'appeler la police dans les cas extrêmes.*" Police qui, de son côté, fait elle aussi appel aux médiateurs dont elle a parfaitement cerné la mission depuis leur mise en place. "*Nous sommes désormais bien identifiés, et de certains habitants, et des autres intervenants comme les assistantes sociales, la police, les éducateurs de rue, les animateurs de quartier…* concluent Benjamin et Mustapha. *C'est vrai, nous avons essuyé les plâtres de ce nouveau métier et nous avons suivi une des toutes premières formations de médiateurs en France, à l'Afpa. Aujourd'hui, nous faisons partie des jurys dans les examens des autres départements !*" ■

Les chiffres de 2003

Agression verbale, aboiements continus d'un chien, conflit de voisinage… toutes les interventions des médiateurs de rue sont répertoriées et font l'objet d'un suivi. Soit que l'équipe ait été appelée à l'Agence municipale de médiation (anciennement AMTPU) soit qu'elle ait été sollicitée spontanément lors de ces tournées dans les quartiers ou en centre-ville. Ainsi peut-on savoir exactement l'objet des interventions – et mieux cerner les missions de la "médiation sociale" – et les quartiers concernés. Au total, pour l'année 2003, les médiateurs de rue ont donc comptabilisé 355 dossiers auprès des particuliers, soit au domicile des plaignants soit au cours d'une médiation "neutre" en Mairie. L'on sait aussi exactement qui contacte les médiateurs, qu'il s'agisse des habitants ou de l'Opac, de la police, de la Mairie, des MCSP… Au total, en 2003, l'ensemble des équipes de l'Agence municipale de médiation (y compris les éducateurs de rue) ont effectué 600 dossiers différents. Qui nécessitent bien sûr parfois de nombreuses interventions. ■



Bruno Derbord

Les médiateurs et les éducateurs de rue sont confrontés de plein fouet au désarroi de certains de nos concitoyens.